

Coop. sociale PROGETTO SOCIALE S.C. – ONLUS

CARTA dei SERVIZI

**INTERVENTI di SUPPORTO ALL'ABITARE
PER PERSONE e NUCLEI FAMILIARI IN CONDIZIONI DI FRAGILITA':
HOUSING SOCIALE e TUTORAGGIO EDUCATIVO**



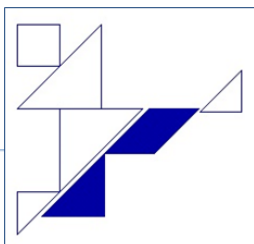
**CANTU' (Como)
Via degli Arconi 73
tel. 031/71.53.10 - fax 031/71.51.60
info@progettosociale.it
progetto@pec.progettosociale.it**

**Carta dei Servizi valida fino al 31 Dicembre 2024
Approvata in CDA il 14 dicembre 2023**



INDICE

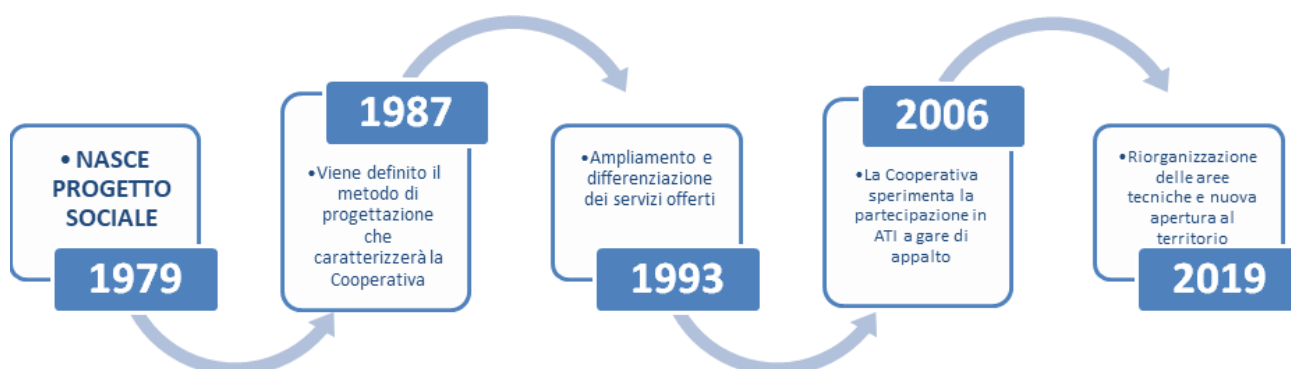
Informazioni generali della Cooperativa	
IL LOGO	p.3
LA NOSTRA MISSION	p.3
INFORMAZIONI SULL'ENTE	p.4
I NOSTRI VALORI	p.4
SISTEMA QUALITA'	p.5
LE NOSTRE ESPERIENZE GESTIONALI	p.5
IL NOSTRO TERRITORIO E LE NOSTRE COLLABORAZIONI	p.6
COME CONTATTARCI	p.7
Servizi Housing Sociale	p.8
COS'E' L'HOUSING SOCIALE	p.10
PERCHE' ABBIAMO PROGETTATO QUESTO SERVIZIO	p.10
SPECIFICITA' DEI NOSTRI SERVIZI DI HOUSING	p.11
DESTINATARI SERVIZIO	p.11
REQUISITI PER ACCESSO	p.11
FINALITA'	p.11
OBIETTIVI	p.12
AZIONI	p.13
CONDIZIONI DI ESCLUSIONE DAL PROGETTO	p.13
COSTI	p.14
FUNZIONAMENTO	p.14
Servizio educativo supporto all'abitare	p.15
FINALITA'	p.15
OBIETTIVI	p.15
DESTINATARI	p.15
FUNZIONAMENTO	p.15
TIPOLOGIA DI ATTIVITA' EROGATE	p.15
COSTI	p.16
COLLABORAZIONI	p.16
MODULISTICA E RENDICONTAZIONE	p.16
GESTIONE RECLAMI E DISSERVIZI	p.16
EMERGENZA SANITARIA	p.17
SEDE OPERATIVA e RIFERIMENTI GRUPPO DI LAVORO	p.18



IL LOGO

Come nel tangram, antico gioco cinese, ogni pezzo è parte di un disegno più grande, così la vita di ogni persona, anche la più fragile, è risorsa per la comunità. Vediamo bellezza e potenzialità in ogni cammino, crediamo che non ci sia fine alle opportunità e vogliamo che ciascuno possa costruire il suo progetto di vita unico, che diventa “sociale” perché di valore anche per chi lo condivide.

LA NOSTRA STORIA



LA NOSTRA MISSION

Siamo nati nel 1979 e da allora affianchiamo bambini, ragazzi, persone con disabilità, famiglie e anziani e tutti coloro che si trovano a vivere situazioni di fragilità e bisogno nelle diverse fasi della vita. Li accompagniamo affinché possano immaginare un futuro diverso, più dignitoso, più ricco, più sereno. Siamo nati a Cantù ma abbiamo messo radici in altri comuni del Comasco e della Provincia di Monza Brianza.

Accogliamo ogni storia con empatia e la guardiamo come un caleidoscopio di risorse, colori e strumenti. Costruiamo con competenza percorsi di benessere, crescita e autonomia, stando accanto alle persone. Lavoriamo in équipe e in rete sul territorio con enti, servizi sociali e persone che fanno parte della comunità intera per prendersi cura insieme di chi è più fragile. I cambiamenti ci accompagnano nel nostro lavoro, guardiamo con ottimismo al futuro della nostra comunità perché nessuno sia lasciato solo.



INFORMAZIONI SULL'ENTE

DENOMINAZIONE	Cooperativa Sociale Progetto Sociale Società Cooperativa onlus	SEDE LEGALE E OPERATIVA	Via degli Arconi, 73 – 22063 Cantù (CO)
DATA DI COSTITUZIONE	20.09.1979	CONTATTI	031 71 53 10 * info@progettosociale.it * progetto@pec.progettosociale.it www.progettosociale.it
DATI FISCALI E AMMINISTRATIVI	C.F. e P. IVA: 00803810134 CCIAA: Registro Ditte Como n.166499, 03.10.1979 Albo Nazionale Cooperative Sociali: D.M. 23/6/2004 – n. A122223, 29.03.2005 Albo Regionale Cooperative Sociali: Regione Lombardia – Decreto n. 54432 del 09.03.1994: Sez. “A” Foglio 35 – n. 69	BASE SOCIALE	186 Soci (anno 2021)
		ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA	Lega Nazionale Cooperative e Mutue

I NOSTRI VALORI:

Partendo dai reali bisogni del cittadino (persona), inserito in un nucleo familiare ed in un particolare contesto sociale, la Cooperativa si prefigge di modulare l'offerta e la potenzialità dei propri servizi dotandoli di elasticità ed adattabilità affinché possano essere specifiche e personalizzate. Ciò permette di valorizzare e rispettare le differenze culturali, ambientali e personali dei diversi soggetti raggiunti dai servizi della cooperativa.

LA RECIPROCIÀ

Il riconoscimento del valore di ogni persona si traduce nella consapevolezza che operatori e utenti sono costantemente impegnati in un rapporto reciproco, un'interazione nella quale ognuno può dare e attingere. Esclusivamente da questo incontro e scambio, si possono generare nuove ed inaspettate possibilità.

La corresponsabilità non prescinde però da una profonda assunzione di ruolo per la quale agli operatori sono richieste professionalità, competenza e capacità di entrare in una relazione empatica e ascolto attivo.

L'EFFICIENZA E L'EFFICACIA

La cooperativa “Progetto Sociale” crede profondamente nella QUALITÀ lavoro sociale che si oggettiva anche attraverso la misurazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi per monitorare che risultino nel tempo sempre più rispondenti alle esigenze dell'utenza, dei familiari e del territorio.

A tal fine la cooperativa ha individuato ordinari strumenti di valutazione e di verifica e di formazione dei propri operatori in funzione della qualità del servizio offerto.

LA MUTUALITÀ

I soci della cooperativa sono legati tra loro dal vincolo della mutualità e contribuiscono, in un'ottica di reciproca responsabilità e condivisione, con il proprio lavoro, le proprie capacità e le proprie risorse, alla gestione dei servizi e allo sviluppo della cooperativa.

L'ETICA ECONOMICA

La cooperativa Progetto Sociale è un'impresa sociale nella quale l'utilizzo di logiche e strumenti manageriali di corretto comportamento gestionale, sono sempre e comunque orientate al perseguimento dello scopo dichiarato: lavorare per raggiungere obiettivi di ordine socio – educativo e agire per il benessere collettivo.



Le scelte economiche, gestionali e finanziarie dell'impresa cooperativa sono infatti determinate dalla priorità data alle persone, operatori e utenti, ed ai loro bisogni fondamentali.

L'ONESTA' E LA TRASPARENZA

Questi valori guidano la Cooperativa nei percorsi di progettazione e di gestione dei diversi servizi e caratterizzano in modo significativo sia il lavoro quotidiano a favore dell'utenza sia i rapporti e le collaborazioni con le istituzioni e i diversi soggetti del territorio.

L'EQUITA'

La cooperativa si impegna a garantire l'equità sia nei confronti dei propri soci offrendo opportunità e risorse che supportino il lavoro nei servizi sia nei confronti dell'utenza proponendo prestazioni e interventi equilibrati ai bisogni e alle necessità espresse dall'utenza stessa.

A partire dal nostro sistema valoriale, si definiscono le finalità dell'impresa cooperativa in:

- **attenzione all'utente:** progetti individuali e modalità relazionali empatiche adeguate alle esigenze dei singoli anche attraverso uno scrupoloso abbinamento operatore/utente.
- **attenzione al committente:** disponibilità a realizzare relazioni di partnership con gli enti appaltanti, condividendone le finalità di servizio alla comunità locale;
- **attenzione alle risorse umane:** adempimenti contrattuali di settore, puntualità nei pagamenti, percorsi formativi, partecipazione alla vita societaria per la determinazione condivisa delle scelte ed indirizzi della cooperativa;
- **attenzione alla qualità:** sviluppo di strumenti e metodologie:
 - per la valutazione e la misurazione dell'efficacia degli interventi con l'utenza;
 - per la valutazione del gradimento e soddisfazione dell'utenza;
 - per la valutazione del gradimento e soddisfazione degli operatori e del committente.
- **attenzione all'efficienza:** sviluppo di tecniche e metodologie per il controllo di gestione allo scopo di ottimizzare l'utilizzo di tutte le risorse.

Inoltre, la cooperativa sceglie di:

- accrescere i legami con il **territorio**, nella convinzione che l'impresa sociale si debba connettere alla comunità locale e percepirsi come strumento di essa.
- Pensare i propri servizi in un'ottica di **cambiamento e innovazione**: progettare in modo flessibile e dinamico comprendendo la storia e l'evoluzione culturale e sociale dei servizi e promuovere nuove attività che contribuiscano a generare nuove opportunità di occupazione e di benessere e nuove risposte a bisogni urgenti e/o emergenti.

SISTEMA di QUALITA'

La cooperativa ha l'obiettivo del continuo miglioramento.

Nel mese di Aprile 2014 la Cooperativa ha acquisito la CERTIFICAZIONE UNI - EN ISO 9001:2008 e nel 2017 si è ri-certificata con la CERTIFICAZIONE UNI - EN ISO 9001-2015.

Con il Sistema di Qualità la Cooperativa definisce i criteri e le caratteristiche della qualità dei propri servizi; una sintesi è reperibile sul sito www.progettosociale.it alla voce POLITICA e OBIETTIVI QUALITA' 2021-2022.

LE NOSTRE ESPERIENZE GESTIONALI

MINORI E FAMIGLIE	ANZIANI E ADULTI
• Sostegno alla genitorialità • Interventi educativi domiciliari • Aiuto educativo scolastico e pomeridiano, individuale e di gruppo • Centri estivi • Facilitazione linguistica • Attività laboratoriali • Consulenza pedagogica ed educativa • Spazio neutro • Progetti di prevenzione e affiancamento alla crescita	• Assistenza ausiliaria a domicilio • Housing sociale • Sostegno ai familiari • Interventi educativi e ricreativi in strutture residenziali e centri diurni • Attività di potenziamento cognitivo a domicilio per persone con demenza • Spazio aggregativo "caffè Alzheimer" • Sostegno psicologico individuale • Interventi educativi domiciliari • Tutoraggio educativo in situazioni di housing e cohousing



PERSONE CON DISABILITÀ • Educativa scolastica • Servizio di inclusione scolastica per studenti con disabilità sensoriale • Interventi educativi domiciliari • Servizio tempo libero per giovani e adulti • Interventi educativi presso Centro Diurno Disabili • Sostegno alla domiciliarità • Potenziamento cognitivo con metodologia Feuerstein	CENTRO PER LA FAMIGLIA • Interventi educativi familiari • Servizi di sostegno compiti e all'attività scolastica • Sostegno alla genitorialità • Consulenza pedagogica ed educativa • Supporto ai familiari • Sostegno psicologico individuale
RESIDENZIALI • Comunità educative minori • Interventi in diurnato	

Ciascuna delle aree di intervento fa riferimento ad un responsabile di Area coadiuvato da uno o più collaboratori d'Area e Coordinatori di servizi.

I Responsabili e i collaboratori d'area svolgono le seguenti funzioni:

- tengono rapporti di coordinamento e verifica con gli operatori e i coordinatori dei diversi servizi facenti capo alle rispettive aree;
- tengono rapporti con i diversi referenti esterni (Enti appaltanti, servizi sociali, Enti gestori...);
- mantengono rapporti con le famiglie;
- sono garanti dell'attuazione dei progetti e del rispetto dei regolamenti;
- promuovono l'organizzazione di corsi formativi interni alla cooperativa;
- attuano la selezione del personale;
- provvedono alla progettazione di nuovi servizi.

IL NOSTRO TERRITORIO

Attualmente abbiamo in atto collaborazioni e convenzioni con comuni e Ambiti distrettuali di Como, Cantù, Mariano Comense, Erba, Lomazzo, Olgiate Comasco, Seregno e provincia di Monza e Brianza.

LE NOSTRE COLLABORAZIONI

La cooperativa:

- Aderisce a Legacoop;
- È socia fondatrice dell'associazione di promozione sociale **“S-coop”** (Coordinamento delle Cooperative Sociali Canturine);
- È socia fondatrice dell'associazione **“Gruppo Appartamento”** di Cantù e Mariano;
- È socia fondatrice dell'associazione **Coordinamento Comasco delle realtà d'accoglienza per minori**;
- È socia del Coordinamento Nazionale delle Comunità per Minori dal 1995;
- Partecipa ad attività e progetti con agenzie del territorio: oratorio, associazioni sportive e di volontariato, scuole;
- Gestisce servizi in ATI con altre cooperative;
- Collabora con i Servizi Inserimenti Lavorativi della Provincia di Como;
- Collabora con le Forze dell'ordine;
- Collabora con gli Uffici di Piano del Territorio, partecipa ai tavoli tematici di programmazione ed è partner attivo in progetti sul territorio;
- Collabora con il Centro Servizi Volontariato di Como (CSV) per formazioni specifiche e gruppi di lavoro con le diverse Associazioni che si occupano dei servizi housing.

COME CONTATTARCI:

Cooperativa Sociale Progetto Sociale S.C.

Via degli Arconi 73 – 22063 CANTU'



Cooperativa sociale
PROGETTO SOCIALE SC

CARTA DEI SERVIZI – HOUSING SOCIALE e SUPPORTO EDUCATIVO
ABITARE

Telef. 031 715310 dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 17,30
348 5849195 in orari di chiusura degli uffici, 365 giorni/anno
Fax 031 715160

Indirizzo posta elettronica: info@progettosociale.it
Indirizzo pec: progetto@pec.progettosociale.it
Sito: www.progettosociale.it



Cooperativa sociale
PROGETTO SOCIALE SC

CARTA DEI SERVIZI – HOUSING SOCIALE e SUPPORTO EDUCATIVO
ABITARE

SERVIZI di HOUSING SOCIALE
Servizio “HOUSING INSIEME” – Fino Mornasco
Servizio “TRAMPOLINO di RI- Lancio” – Cadorago



Housing Sociale “Insieme” – Fino Mornasco



Cooperativa sociale
PROGETTO SOCIALE SC

CARTA DEI SERVIZI – HOUSING SOCIALE e SUPPORTO EDUCATIVO ABITARE



L'appartamento di Cadorago



La cooperativa Progetto Sociale gestisce due Servizi di Housing: “Housing Insieme” a Fino Mornasco e “Trampolino di ri-lancio” a Cadorago.

Fino Mornasco - «Housing insieme», Via De Amicis 15. E' una struttura indipendente e protetta, in uno stabile di proprietà della Cooperativa. Facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici.

Aperto dal 2012, sono state ospitate 31 persone.

E' rivolto ad uomini adulti 20-60 anni, può accogliere un massimo di 5 persone, per un periodo massimo di 18-24 mesi.

L'avvio del servizio nel 2012 è stato reso possibile grazie ad un contributo di Fondazione Cariplo.

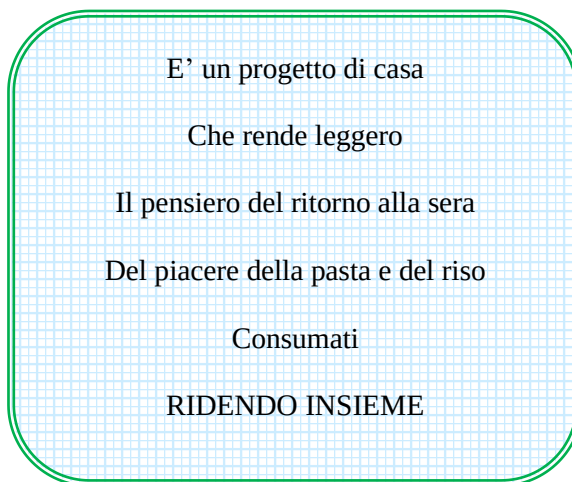
Cadorago – “Trampolino di rilancio”, Via Manzoni 7. E' un appartamento di un privato, con cui la cooperativa ha stipulato un contratto di locazione. Facilmente raggiungibile dai mezzi pubblici.

Aperto a Settembre 2021, attualmente ospitate 3 persone.

E' rivolto a uomini adulti tra i 20-60 anni; può accogliere un massimo di 3 persone, per un periodo massimo di 18-24 mesi.

L'avvio del servizio nel 2021 è stato reso possibile grazie al contributo di Fondazione Prima Spes.

COS'E' L'HOUSING SOCIALE



PERCHE' ABBIAMO PROGETTATO QUESTO SERVIZIO:

Housing di Fino Mornasco: nel 1994 è stata aperta la prima comunità per minori a Como, poi trasferitasi a Cantù, nel 1997 la seconda a Fino Mornasco e nel 2006 ha preso vita il progetto C.A.Gi.V.A. (Comunità Alloggio Giovani verso l'Autonomia). L'età di accoglienza dei minori accolti nelle comunità è dai 3 ai 14 anni, mentre gli ospiti del progetto C.A.Gi.V.A. hanno un'età che varia dai 15 ai 21 anni. Il progetto C.A.Gi.V.A., finanziato dalla Fondazione Cariplo nel 2004 (domanda di contributo: giugno 2003 –contributo erogato anno 2007) è nato a seguito dell'esigenza espressa da alcuni ospiti delle comunità che, ormai adolescenti, non avrebbero potuto rimanere ancora in strutture dove erano ospitati bambini più piccoli. E' così che, per dar ospitalità a due ragazzi adolescenti che non avrebbero potuto rientrare presso le loro famiglie, e, soprattutto, mantenerli nel loro contesto di vita, è nato il progetto, è stato reperito un nuovo immobile, ristrutturato, dotato di un appartamento in grado di ospitare quattro giovani di sesso maschile che ha accolto dal 2006 ad oggi 18 ragazzi. Nell'ottobre del 2011 abbiamo cominciato a ragionare rispetto alla possibilità di prevedere un diverso utilizzo della nuova unità d'offerta, pensando ad un'utenza maschile, ovvero padri separati e giovani adulti in uscita dalle comunità.

Housing di Cadorago: Il progetto presentato è stato pensato in quanto, nel mese di gennaio 2021, un cittadino privato ha contattato la nostra organizzazione manifestando la volontà di affittare la casa dei propri genitori per un progetto con finalità sociali, esprimendo attenzione e sensibilità ad iniziative e progettualità di housing sociale, cohousing e sostegno educativo all'abitare. Crediamo che il coinvolgimento di soggetti diversi rispetto ai tradizionali attori del welfare possa incrementare le risorse a disposizione e contribuire a fornire risposte differenziate ai problemi abitativi. Inoltre, l'area fragilità e il cda della Cooperativa hanno deciso di investire in



nuovi progetti di housing sociale sperimentando forme di abitare diversificate proprio per rispondere ai bisogni rilevati e incontrati.

SPECIFICITA' dei nostri SERVIZI HOUSING

I nostri servizi di housing nascono per sostenere persone che vivono situazioni di **precarietà lavorativa e fragilità** personale e sociale, anche contingente. Crediamo fortemente che sia fondamentale operare in stretto raccordo con le persone ospitate, con i loro familiari, la loro rete di riferimento, con i servizi del territorio formali e informali (comuni, aziende sovracomunali, servizi tutela, cps, serd, sil, associazionismo), al fine di promuovere progetti verso un'autonomia che non sia solo solo possibile ma concreta e efficace. Non ci limitiamo a fornire una soluzione abitativa, ma garantiamo la presenza di operatori che svolgono **ruolo di tutor** e che affiancano gli ospiti per tutta la durata dell'ospitalità con passaggi, visite e colloqui regolari. L'équipe della Cooperativa interviene in stretto raccordo con la rete familiare e sociale (se presente) e con i servizi invianti. Si pone come obiettivo il raggiungimento di un'autonomia lavorativa e abitativa degli ospiti, oltre ad un **rafforzamento delle capacità e delle risorse della persona**. Le persone ospitate hanno l'opportunità di imparare a gestire la propria quotidianità, condividendo spazi, tempi e regole con altri in un contesto caldo, accogliente e familiare.

DESTINATARI del SERVIZIO:

Dal 2019, con la riorganizzazione delle aree tecniche e l'inserimento dell'housing come servizio afferente all'area fragilità, si è deciso di fissare il **target di utenza a soli soggetti adulti, maschi dai 20 ai 60 anni**; ovvero la popolazione di riferimento per l'area povertà e disagio adulti (da tavole Spesa sociale dei Comuni - fondiwellfare.it di aprile 2021). Le persone ospitate (5 a Fino Mornasco e 3 a Cadorago) potrebbero rientrare nelle seguenti categorie di beneficiari:

- adulti con un lavoro, che tuttavia non hanno un'abitazione e non possono sostenere i costi di un affitto per situazioni debitorie pregresse, elevata conflittualità familiare, contratti lavorativi a tempo o precari;
- giovani dimessi da Comunità educative per minori o da Comunità terapeutiche, diventati ormai maggiorenni e ancora seguiti dai servizi sociali e socio-sanitari del territorio per problematiche psichiatriche o di dipendenza (SERD, CPS), in attesa di occupazione o inseriti in progetti di inserimento lavorativo (SIL);
- padri separati, a cui offrire una soluzione abitativa d'emergenza per permettere loro di poter sperimentare la nuova dimensione della propria genitorialità e offrire la propria esperienza agli ospiti più giovani;

REQUISITI per l'ACCESSO:

- Essere di età compresa tra i 20 e i 60 anni;
- Non avere problematiche e disabilità motorie (gli appartamenti sono situati al primo e al secondo piano e non c'è ascensore);
- Non aver commesso reati e non avere carichi pendenti (viene richiesto il casellario giudiziale);
- Avere un contratto di lavoro (in assenza l'ente inviante o altra persona devono farsi da garante);
- Avere tampone negativo/green pass (in caso di emergenza sanitaria).

FINALITA' GENERALE del SERVIZIO:

Rispondere al crescente bisogno abitativo e promuovere percorsi di autonomia attraverso un approccio multidimensionale, che integri il percorso di ospitalità a forme diversificate di supporto, accompagnamento, facilitazione alla convivenza e sostegno nella ridefinizione del progetto di vita.

OBIETTIVI del SERVIZIO:



sperimenta da tempo un modello di rete sistemico ed integrato che si auspica possa favorire la realizzazione di un sistema territoriale sul tema dell'abitare. Si intende quindi:

- informare e promuovere la conoscenza dei progetti di housing e di tutoraggio abitativo organizzati dalla cooperativa;
- garantire la presenza della cooperativa ai tavoli d'area dei distretti aderenti e potenziare una rete mirata all'abitare;
- favorire una diffusione delle informazioni sulle unità d'offerta e mappare le risorse negli ambiti territoriali, sensibilizzare il territorio alla problematica anche attraverso webinar.

Attivare percorsi di accompagnamento e sostegno all'autonomia degli ospiti:

- Il progetto ha come obiettivo primario quello di sostenere ed accompagnare gli ospiti nel percorso verso l'autonomia attraverso un accompagnamento alla convivenza. Si intende promuovere e favorire le capacità di vivere insieme, di condividere tempi e spazi di vita per rafforzare ulteriormente competenze quotidiane, organizzative ed emotive. Lo stare insieme permette di rendere leggero e sostenibile il vivere, anche grazie all'affiancamento da parte di un operatore (tutor educativo) che mette a disposizione le proprie competenze e svolge una funzione di sostegno per la risoluzione delle possibili difficoltà di tipo sia personale che organizzativo;
- Si intende proporre agli ospiti ambienti solidali per potersi sperimentare come persone in grado di offrire e non solo ricevere aiuto: in questo aiuta la localizzazione dell'immobile, la sua vicinanza al centro abitato, che offre la possibilità di raggiungere, sia con i mezzi propri sia con mezzi pubblici, luoghi di socializzazione o di scambio solidale (es. volontariato in Croce Verde, Protezione Civile, ecc.);
- per i padri separati, l'accoglienza ha come obiettivo principale quello di offrire una soluzione abitativa d'emergenza oltre che permettere al genitore di poter sperimentare la propria genitorialità anche verso ragazzi grandi e di offrir loro la propria esperienza. L'idea di far condividere l'abitazione anche a persone non necessariamente provenienti da gravi situazioni di disagio nasce dal pensiero che ciascuno di noi ha la possibilità di costruire il proprio futuro a prescindere dal proprio passato e soprattutto introdurre nei percorsi di vita, per esempio, dei giovani che provengono da lunghi percorsi di assistenza altre possibili convivenze non necessariamente disagiate da tempo;
- Si intende offrire agli ospiti uno spazio da personalizzare e da utilizzare come luogo individuale e riservato, stimolando la capacità di organizzare e mantenere puliti ed accoglienti – in modo condiviso – gli spazi comuni a beneficio di tutti;
- Si intendono promuovere conoscenze e competenze anche di tipo economico, affinché gli ospiti possano apprendere strategie di educazione finanziaria per muovere importanti passi nella direzione dell'autonomia economica, quale occasione di risparmio e di oculatezza nella gestione di risorse, elementi indispensabili per potersi permettere di sostenere in seguito un affitto, o comunque di gestire una casa per conto proprio.
- Si intende sostenere gli ospiti anche nel disbrigo di pratiche amministrative e burocratiche, (es. attivazione della Spid), cura/aggiornamento della documentazione (es. cambio medico o rinnovo tessera sanitaria), supporto nella presentazione dell'ISEE e di misure comunali o regionali (reddito di cittadinanza, reddito di emergenza, alloggio pubblico, rimborso spese housing per padri separati, bonus spesa ...)

Sostenere e vivere la quotidianità: La presenza periodica e le visite costanti dei tutor educativi sono finalizzate a promuovere, facilitare e monitorare le competenze legate allo sviluppo di alcune autonomie e alla gestione della quotidianità.

Promuovere il cambiamento e concretizzare il progetto di autonomia: Nel percorso di accoglienza, l'ospite, il tutor e i servizi operano in raccordo per l'acquisizione di competenze legate alla gestione della casa, al rispetto di appuntamenti, visite e scadenze, al mantenimento del lavoro o alla ricerca di un'occupazione, alla capacità di risparmiare, a partecipare a momenti di socializzazione esterna, alla



gestione del denaro, all'apprendimento di nuove abilità di convivenza, al reperimento di una nuova abitazione.

AZIONI PREVISTE:

1. **Promozione e informazione del servizio e prima intercettazione dell'utenza:** predisposizione del documento di presentazione del servizio da inviare a enti e associazioni del territorio e organizzazione di un webinar su contenuti e obiettivi del servizio.
2. **Raccolta della segnalazione e della necessità abitativa da parte dell'ente o della persona:** La cooperativa riceve tramite telefonata o richiesta via mail o nel corso di incontri con gli enti la richiesta di disponibilità di accoglienza, il coordinatore vaglia la richiesta per rispondere in tempi rapidi; viene richiesto a chi fa la segnalazione di produrre una relazione e fornire tutte le informazioni necessarie e vengono comunicate alcune condizioni importanti per accogliere la richiesta (contratto di lavoro, altra garanzia a copertura delle spese per utenze, vaccinazione o tampone negativo per emergenza sanitaria).
3. **Valutazione della richiesta e conoscenza dell'ospite:** Si analizza la documentazione e si verificano i requisiti della persona da accogliere anche sulla base delle caratteristiche degli ospiti già accolti e già presenti; viene fissato un primo appuntamento per visionare gli spazi dell'appartamento e un secondo colloquio con ospite ed eventualmente il referente dell'ente inviante; viene consegnato il patto e il regolamento dell'Housing; vengono ricordati i documenti necessari per accedere (eventuale contratto di lavoro, tampone, ecc.).
4. **Inserimento in housing e avvio del progetto di autonomia:** perfezionati gli aspetti documentali, una volta che la persona ha firmato patto di ospitalità e regolamento, questa viene accolta; viene steso insieme all'ospite un progetto di autonomia con indicazione delle fasi di verifica, obiettivi a breve e lungo termine, incontri con tutor e referente dell'ente o dei servizi invianti. Nel corso del progetto, della durata di 18 mesi, verranno organizzate le seguenti attività:
 - colloqui regolari con il tutor educativo (sulla base del progetto);
 - visite periodiche da parte del coordinatore del servizio;
 - accompagnamento in eventuali servizi di riferimento (es. CPS, SIL, ecc.);
 - orientamento e informazione sui servizi del territorio, misure regionali, agevolazioni, voucher;
 - incontri di confronto, individuali o di gruppo (ospiti), sulla base di necessità o bisogni particolari.

CONDIZIONI di ESCLUSIONE dal PROGETTO:

- Non corrispondere la retta dell'affitto;
- Manifestare stati di alterazione, causati da abuso di farmaci, alcool e droghe;
- Arrecare danni all'appartamento;
- Manifestare comportamento scorretti, inadeguati, violenti e/o non rispettosi nei confronti degli altri ospiti, dei tutor, del coordinatore, dei minori e degli operatori della comunità sottostante;
- Violare ripetutamente le regole del patto e del regolamento del servizio Housing sottoscritti all'ingresso.

COSTI:



La retta mensile dell'alloggio varia da 200 a 300 euro; al momento dell'ingresso viene richiesta una caparra pari ad una mensilità; qualora il soggetto non abbia un contratto regolare di lavoro viene richiesta garanzia di pagamento all'ente inviante o al nucleo familiare di appartenenza (in caso di giovani adulti).

FUNZIONAMENTO del SERVIZIO:

Il servizio è attivo tutto l'anno. La cooperativa garantisce una reperibilità telefonica anche nei giorni festivi. Coordinatore e responsabile sono facilmente reperibili sia nei giorni feriali sia nei giorni festivi. Il tutoraggio educativo come servizio aggiuntivo viene concordato con l'ente inviante, può essere, quindi, settimanale o periodico a seconda del progetto definito in sede di accoglienza. Inoltre, la Cooperativa stanZIA un numero di ore fisso per garantire il passaggio bimensile del coordinatore indipendentemente dal progetto specifico.

MONITORAGGIO e VERIFICA:

Il monitoraggio dell'andamento del servizio nel suo complesso, così come anche in riferimento all'evoluzione/involuzione delle situazioni specifiche dei singoli ospiti avverrà attraverso alcuni passaggi (sia prestabiliti sia al bisogno):

- il tutor educativo visita almeno settimanalmente l'appartamento per verificare la corretta tenuta degli ambienti da parte degli ospiti, ma anche per scambi informali con questi ultimi, così da poter aver un costante polso della situazione sull'andamento delle loro situazioni personali;
- il coordinatore del servizio visita periodicamente l'appartamento per avere uno sguardo terzo sull'andamento del progetto. Il coordinatore monitora il rispetto del Patto stipulato dall'ospite e si raccorda con i servizi di riferimento per il monitoraggio/rendiconto degli aspetti più istituzionali;
- disponibilità del tutor, del coordinatore, ma anche di altre professionalità interne alla cooperativa ad attivarsi per esigenze specifiche, monitorando l'efficacia delle stesse;
- il coordinatore incontra periodicamente le figure di supporto (es. supporto psicologico offerto) per un punto della situazione sul percorso di vita in appartamento del singolo ospite, nel rispetto del diritto alla privacy di quest'ultimo e del segreto professionale dello specialista;
- tutor e coordinatore sono sempre reperibili telefonicamente per gli ospiti; il monitoraggio può quindi avvenire anche attraverso modalità da remoto (telefono, videochiamate, incontri su piattaforme dedicate);
- tutor e/o coordinatore si incontrano con il referente del servizio inviante e l'ospite per verificare gli obiettivi e i risultati raggiunti secondo la tempistica stabilita al momento dell'accoglienza (per es. a tre mesi dall'inserimento, a metà percorso, tre mesi prima del termine del progetto);
- nel caso in cui la cooperativa abbia attivato specifiche collaborazioni con enti esterni (es. associazioni di volontariato, ecc.) per l'ospite, il coordinatore si raccorda periodicamente anche con essi, al fine di rendere più ampia e completa la visuale sull'andamento del percorso dell'ospite;

Trascorsi i 18 mesi previsti e una volta uscito l'ospite dall'appartamento, si prevede comunque un incontro di follow-up entro un periodo di 3 mesi per un monitoraggio conclusivo e un feed-back utile a eventuali nuove tarature della proposta di housing della cooperativa.



Il servizio di supporto e affiancamento educativo è costituito da un complesso di interventi e attività di natura educativa, sociale, ricreativa e inclusiva offerte in contesti di housing rivolte a persone adulte in situazione di disabilità, disagio e fragilità sociale, economica, lavorativa e abitativa.

Il servizio intende offrire e dare risposte concrete a bisogni, necessità, istanze e aspettative espresse dall'utente o dal nucleo familiare, supportando la situazione di fragilità e realizzando, con la persona stessa, percorsi di orientamento e accompagnamento alla relazione, alla socializzazione e all'autonomia personale e sociale. Il Servizio è rivolto ad un target di persone che, pur vivendo condizioni di fragilità e difficoltà, esprimono dinamismo, aspettative di cambiamento, creatività e disponibilità finalizzati al sostegno delle diverse autonomie e capacità personali che mirino al benessere generale di ogni persona seguita e alla costruzione del proprio progetto di vita.

FINALITA':

- consentire alla persona di mantenere e accrescere la propria autonomia all'interno del proprio contesto personale, familiare e sociale;
- facilitare il riconoscimento delle proprie capacità personali e favorire processi di empowerment e resilienza;
- favorire la conoscenza, il collegamento, l'accesso e la fruizione dei servizi offerti dal territorio (sanitari, socio-sanitari, sociali, aggregativi, informali) che possano concorrere alla crescita e all'autonomia della persona;

OBIETTIVI:

- Rispondere con interventi mirati e personalizzati a bisogni specifici e molteplici (sociali, abitativi, lavorativi, partecipativi);
- Orientare e Sostenere l'autonomia individuale;
- Promuovere e accrescere capacità e competenze di gestione della quotidianità;
- Valorizzare e rinforzare le risorse personali;
- Promuovere conoscenze e competenze legate alla gestione del denaro e delle risorse economiche per favorire la capacità di risparmiare in modo equilibrato;
- Sostenere il riconoscimento, la consapevolezza e la crescita delle risorse e delle autonomie personali in un'ottica di empowerment e resilienza.

DESTINATARI

Il servizio si rivolge ad adulti e nuclei familiari dei comuni collocati nel Distretto di Lomazzo/Fino Mornasco, di Mariano e Cantù, in condizioni di svantaggio e fragilità inseriti in servizi di housing sociale e alloggi protetti.

FUNZIONAMENTO

Il Servizio viene svolto da educatori e tutor con passaggi settimanali e/o periodici concordati con i servizi invianti o le persone e le famiglie inserite in housing.

TIPOLOGIA delle ATTIVITA' EROGATE:

- Interventi educativi volti all'apprendimento e/o ri-apprendimento di abilità specifiche (es. prendersi cura di sé, della propria casa, dei propri tempi e spazi, organizzazione del proprio tempo);
- Attivazione di percorsi di autonomia;
- Attività di accompagnamento e facilitazione nell'acquisizione e recupero del proprio ruolo sociale all'interno dei diversi contesti di vita (in famiglia, sul territorio);
- Interventi di sostegno e riduzione del disagio psicologico e relazionale (ascolto, supporto emotivo, affiancamento in eventi stressanti e/o situazioni faticose);
- Attività di accompagnamento e facilitazione all'accesso e fruizione dei servizi e delle diverse opportunità territoriali favorendo la possibilità di muoversi autonomamente sul territorio;
- Attività di raccordo con i servizi per facilitare opportunità formative, o di tirocinio o l'inserimento lavorativo;
- Interventi di aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative e/o burocratiche;
- Interventi educativi di gestione finanziaria;

COSTI: il costo del Servizio è regolato da apposite convenzioni e protocolli d'intesa con i Comuni e le Associazioni del territorio che richiedono il progetto di tutoraggio e supporto e l'invio dei tutor educativi.



COLLABORAZIONE con COMUNI e AMBITI DITRETTUALI:

La cooperativa cura la continuità del raccordo con l'assistente sociale referente per la persona e il suo nucleo familiare con le seguenti azioni:

- pianificazione dell'attuazione del progetto;
- preparazione e cura della modulistica;
- lettura della documentazione compilata dai diversi operatori e condivisione con l'educatore individuato;
- programmazione settimanale e mensile degli interventi
- definizione degli incontri d'équipe, di confronto e raccordo con la persona, il nucleo familiare e i servizi.

Rilevazione della soddisfazione dei comuni:

L'attenzione all'efficacia del Servizio erogato è elemento di qualità del servizio; riteniamo fondamentale la sinergia tra le diverse parti al fine del raggiungimento dei risultati. Per questo la Cooperativa intende pianificare incontri periodici per una attenta ed oggettiva valutazione del corretto svolgimento delle attività di supporto e tutoraggio.

MODULISTICA e RENDICONTAZIONE:

Il gestionale GeCOS: la cooperativa utilizza un sistema gestionale GeCOS che consente di informatizzare alcuni strumenti e processi organizzativi del servizio (es. raccolta delle ore degli operatori, rendicontazione al Comune).;

La Documentazione: un altro importante strumento per il monitoraggio è la **modulistica** standardizzata che verrà adottata nella gestione dei servizi e condivisa con il Committente.

I moduli informatizzati, oltre ad un'ottimizzazione delle tempistiche legate alla trasmissione della modulistica, favoriscono una maggiore adattabilità e flessibilità dell'assetto organizzativo dei servizi ai bisogni e alle esigenze espresse dall'utenza, dall'ente gestore e dagli altri soggetti del territorio e promuove un percorso di autonomia e responsabilizzazione degli operatori impegnati sui servizi.

LA MODULISTICA che proponiamo si distingue in:

Modulistica per la progettazione/programmazione: verbale incontri; verbali equipe; relazioni di aggiornamento su richiesta.

Modulistica amministrativa: rendicontazione con report mensile presenze/assenze operatori e utenti; report mensile attività/prestazioni; Report quantitativo mensile con utilizzo/residuo del budget annuale; Fatturazione;

Modulistica per autorizzazioni: privacy per foto/video;

Modulistica per verifica: questionari gradimento e soddisfazione per utenti e i servizi; relazione conclusiva;

Modulistica per monitoraggio: programma settimanale degli orari; programma d'intervento; e-mail; comunicazioni alle famiglie e alla persone coinvolte; rilevazione presenze ai percorsi formativi organizzati dalla cooperativa; relazioni di verifica periodica; risultato dei questionari di soddisfazione.

GESTIONE DEI RECLAMI E DISSERVIZI

Si intende per reclami, qualunque comunicazione inerente lo svolgimento dell'attività della cooperativa PROGETTO SOCIALE attraverso il personale da lei gestito (educatori della cooperativa, coordinatore, Responsabili, operatori Area amministrativa).

Per segnalare eventuali disservizi o problematiche l'utente, la famiglia, i servizi sociali devono: contattare la Responsabile dell'Area Qualità della cooperativa, sig.ra Roberta Tosca al n. telefonico 031 715310 e/o inviare mail all'indirizzo di posta elettronica: roberta.tosca@progettotosociale.it indicando (o specificando su apposito modulo consegnato al momento della scelta):

- nome e cognome del segnalante
- descrizione dell'accaduto e motivo della segnalazione (es. ritardo dell'operatore, ...)
- giorno ed orario (se specifico)
- chi ha coinvolto (educatore, coordinatore, altri)



Si precisa inoltre che reclami e comunicazioni di disservizi che perverranno in cooperativa in forma anonima, non verranno presi in considerazione.

Come avviene la gestione dei reclami e dei disservizi:

1. Comunicazione telefonica della persona e del familiare oppure compilazione dell'apposito modulo predisposto dalla cooperativa per reclami o disservizi consegnato all'utente e alla famiglia e all'assistente sociale al momento della scelta. L'utente, la famiglia, il minore o l'operatore sociale invia via mail il modulo o lo consegna all'assistente sociale del comune di riferimento perché lo faccia pervenire in cooperativa.
2. Il Responsabile Qualità segnala per iscritto al Responsabile dell'Area coinvolta e al coordinatore del Servizio il reclamo e lo registra nel Registro Criticità.
3. Il responsabile dell'Area e il coordinatore del servizio si attivano per risolvere il problema, se di loro competenza; altrimenti, segnalano per iscritto il disservizio al soggetto interessato (all'assistente sociale, agli altri servizi istituzionali/territoriali, ecc).
4. Il coordinatore verifica se il problema è stato risolto e in quanto tempo.
5. Il coordinatore registra la segnalazione, l'eventuale soluzione e i vari contatti effettuati per la risoluzione del problema, nel registro Criticità e raccoglie tutta la documentazione.
6. Due volte l'anno, in cooperativa durante il Riesame della Qualità vengono analizzati i reclami e i disservizi ed approntate eventuali azioni preventive.
7. Il coordinatore effettua periodicamente (due volte l'anno) una valutazione con il coordinatore (ASCI) relativamente a:
 - numero, provenienza ed entità dei reclami
 - numero, problemi e disservizi risolti.
 - analisi delle correzioni messe in campo.
 - valutazione di eventuali azioni preventive da attivare per migliorare gli interventi.

EMERGENZA SANITARIA

La Cooperativa definisce un protocollo interno per incrementare, negli ambienti di lavoro, l'efficacia delle misure precauzionali di contenimento adottate per contrastare l'insorgenza di forme pandemiche. Per tutta la durata dell'emergenza sanitaria ogni servizio descritto nella carta è regolato da specifico protocollo anti-contagio (che sarà aggiornato costantemente sulla base dell'andamento dell'evoluzione dell'emergenza) al cui interno sono indicate tutte le misure necessarie e che dovranno essere adottate e rispettate da operatori e utenti al fine di prevenire e contrastare la diffusione dell'infezione.

SEDE OPERATIVA del SERVIZIO e RIFERIMENTI GRUPPO di LAVORO:

La sede operativa del servizio è fissata presso gli Uffici della Cooperativa Sociale PROGETTO SOCIALE a Cantù (Co), in via degli Arconi, 73.

Per l'attivazione e gestione del servizio, **gli operatori comunali, l'utente e/o la sua famiglia** possono contattare la cooperativa attraverso:

Il coordinatore del Servizio: Laura Longoni
reperibile

- Presso la sede della cooperativa dal lunedì al venerdì dalle 14.30 alle 18.00
- Al cellulare: 347-2647935

Gli altri riferimenti per i contatti con la cooperativa sono:

- numero telefonico della sede della Cooperativa - 031 715310
attivo dalle ore 9.00 alle 17.30 dal lunedì al venerdì;
- numero telefonico di reperibilità – cell. 348 5849195
in orario di chiusura degli uffici o per comunicazioni urgenti 24 ore/24, 365 giorni/anno;



Cooperativa sociale
PROGETTO SOCIALE SC

CARTA DEI SERVIZI – HOUSING SOCIALE e SUPPORTO EDUCATIVO
ABITARE

→ numero di fax: 031 71 51 60 - attivo 24 ore/24

→ Indirizzo di posta elettronica della cooperativa – info@progettosociale.it
e indirizzo di posta elettronica riservato del coordinatore e del responsabile che verranno forniti
direttamente ai singoli servizi sociali

→ Cellulare reperibilità del Responsabile dell'Area Fragilità: Beatrice Ricci cell. 3485473297

Ulteriori informazioni sulla cooperativa sono reperibili sul nostro sito: www.progettosociale.it